

مقدمة

حظيت عمليات اصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من الاهتمام الي الحد الذي جعل المفكرين يطلقون علي هذا العصر عصر الجودة باعتبارها احدي الركائز الاساسية لنموذج الادارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ، ومحاولة التكيف معها واصبح المجتمع العالمي ينظر الي الجودة الشاملة والاصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة بحيث يمكن القول ان الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الامم في العصور القادمة .

وتعد المرتكزات الاساسية لادارة الجودة الشاملة ذات اهمية كبيرة في اطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات الانسانية العاملة غير ان هذه المرتكزات من شأنها ان تشير الي الحقائق الاساسية التي ينبغي ان يركز اليها عند الشروع باستخدام هذا الاسلوب تطبيقاً عملياً في مختلف المنظمات اذ يشير الي بناء الأفكار الفلسفية التي يستند اليها الجانب العملي في التطبيق وقد تباينت اراء الاكاديميين والمفكرين في شأن تحديد اولويات واهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر الا انها من حيث المنطلق الفكري لازالت تشكل المنعطف الحاسم في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة وتتمثل هذه المنطلقات الفكرية بالتركيز علي العميل ، وادارة القوي البشرية ، والمشاركة ، والتحفير ، ونظام المعلومات ، التغذية الراجعة والعلاقة بالموردين وتأكيد الجودة والتحسين المستمر والتزام الادارة العليا بالقرارات المبنية علي الحقائق والوقاية من الاخطاء وادارة الجودة والمناخ التنظيمي وادارة العمليات وتقييم المنتج .

فادارة الجودة الشاملة تعتمد علي تطبيق أساليب متقدمة لادارة الجودة وتهدف للتحسين والتطور المستمر وتحقيق اعلي المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات .

ان بؤرة تركيز ادارة الجودة الشاملة في الجامعات تنصب اساسا في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويرها وتحسينها باعتبار هذا الاسلوب احد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص وتوظيف مبادئ وأفكار ادارة الجودة الشاملة في انظمة التعليم العالي يعود بالنفع علي الجامعات اذ يضع حجر الاساس لرؤية فلسفية جديدة لاهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات

العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويغير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي علي البيئة التعليمية مناخا منتجا .

مشكلة البحث :

تحدد مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ ادارة الجودة الشاملة المطبقة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كما يدركها اعضاء هيئة التدريس من خلال مجالات الدراسات الاربعة وهي متطلبات الجودة في التعليم - متابعة العملية التعليمية ، تطوير القوي البشرية ، اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع ، وبالتحديد انحصرت مشكلة الدراسة في الاجابة عن الاسئلة الاتية :-

- (1) ما درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة السودان من جهة نظر اعضاء هيئة التدريس ؟
- (2) هل يختلف مدي تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة السودان من وجهة اعضاء هيئة التدريس باختلاف متغيرات الجنس ، والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في التدريس ، والكلية التي يدرس فيها والعمر .

فرضيات البحث :

أهمية البحث :

تظهر اهمية البحث فيما يلي :

- (1) اقترح وضع تصور لتحسين ممارسات الادارة العليا لتتلاءم مع مفهوم ادارة الجودة الشاملة .
- (2) اظهر الدور الذي يلعبه فى عمليات مدخل ادارة الجودة الشاملة في تحسين نظام التعليم الجامعي .
- (3) افادة صانعي القرارات بالجامعات السودانية وخاصة جامعة السودان في إعداد كوادر اكااديمية مؤهلة علي كيفية تطبيق ادارة الجودة الشاملة أثناء ممارستهم أعمالهم الإدارية والفنية .

منهجية البحث :

اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي النظري والميداني الذي يعتمد علي تحليل مفهوم ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات استخدامه بالتعليم الجامعي ومميزاته واهدافه وواقع الجامعات السودانية لامكانية تطبيقه من خلال تصور مقترح لتحسين اعضاء هيئة التدريس الذين يعتبرون من اهم مدخلات النظام التعليمي الجامعي ، وذلك من اجل الحصول علي اهم مخرج للنظام التعليمي الجامعي وهم طلاب الجامعات السودانية .

أهداف البحث :

- يهدف هذا البحث بالتحديد الي التعرف علي :
- (1) معرفة مدي تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس وتحديد اكثر مبادئ ادارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها اعضاء هيئة التدريس .
 - (2) معرفة مستويات ادراك افراد عينة الدراسة لمدي تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة السودان وفقا للمتغيرات المستقلة الاتية : المؤهل العلمي - سنوات الخبرة في التدريس الجامعي - الجامعة التي تخرج منها - الكلية التي يدرس فيها - العمر .
 - (3) تزويد المهتمين والقائمين علي أمر جامعة السودان والجامعات الاخرى بمبادئ ادارة الجودة الشاملة المطبقة بالجامعة للعمل علي تعزيزها وتطويرها .
 - (4) التعرف علي متطلبات الجودة الشاملة في النظام التعليمي ؟
 - (5) التعرف علي مدي ملائمة النظام التعليمي لجامعة السودان لادارة الجودة الشاملة .

حدود البحث :

الحدود المكانية للبحث :

تقتصر هذه الدراسة علي أعضاء هيئة التدريس في جامعة السودان والنظام الجامعي وادارة القوي البشرية ونظم المعلومات فيها.

الحدود الزمانية للبحث :

تقتصر هذه الدراسة علي هيئة التدريس في جامعة السودان

عينة البحث :

سوف يستخدم البحث العينة العشوائية البسيطة

اداة البحث

سوف يستخدم البحث الاستبيان الحر والمفتوح

الدراسات السابقة

وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات التي اجريت في مجال بحث وتفنيد ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية علي مستوي الجامعات.

- 1) دراسة نعمان الموسوي (2003) بعنوان تطوير اداءة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هدفت الدراسة الي بناء اداة القياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة الي بناء مقياس تضمن (48) فقرة موزعة علي أربعة مجالات لادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي مكتليات الجودة والمتابعة وتطوير القوي البشرية واتخذ القرار وخدمة المجتمع واوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية .
- 2) دراسة مها جويلي (2002) بعنوان المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية وهدفت الدراسة الي الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني اشارت نتائج الدراسة الي ان اهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الاهداف والافكار واشراك جميع الاطراف المستفيدة والتركيز علي المناخ التعليمي والادارة الواعية والتركيز علي المخرجات والتاكيد علي التحسين المستمر والتغذية الراجعة .
- 3) دراسة (Johanson2000) بعنوان ادارة الجودة الشاملة في منظور لادارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة ادارة المعلومات وجودة الرقابة وادارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظريا اوجه التشابة والاختلاف بين ادارة المعلومات وادارة المعرفة ثم اقترحت نموذج لعمليات ادارة المعرفة .

- 4) دراسة خالد الزامل (2000) بعنوان مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية وهدفت لدراسة الي تقديم اطار عام لمفهوم ادارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدي المام المنظمات بها والمعوقات الرئيسية لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن اجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي حيث قام ببناء استبانة وزعت علي 161 منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة الي ان 42% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم ادارة الجودة الشاملة 58,21% منها تخطط لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة .
- 5) دراسة عبد العزيز ابو نبعة وفوزية مسعد (1998) بعنوان ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وهدفت الدراسة التعرف الي مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الاعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الاجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (9000) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية الاهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراس الي بناء استراتيجية لادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاهلية الاردنية .
- 6) دراسة (Waks and frank.1996) بعنوان قائمة بمدخل ادارة الجودة الشاملة
- 7) مبادئ ومعايير الايزو (9000) في التعليم الهندسي هدفت إلى التعرف علي مبادئ ومعايير ادارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات ادارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي كما وضعت عدة ادوات وطرق لادارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقرحت مقرر تعليمي عن ادارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقرارات ودراسة حالة واقتراحات⁽¹⁾ .
- 8) دراسة (motwani.1995) بعنوان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم جهود حديثة واتجاهات مستقبلية وتضمنت الدراسة النظرية اربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي : التعرف والاجراءات - الدراسات المعيارية - النماذج التصورية - التطبيق والتقييم .
- 9) دراسة (Alexander & Keer.1995) تطبيق مدخل ادارة الجودة الشاملة في التربية T.Q.M واشارات نتائج الدراسة الي ان ادارة الجودة الشاملة تعمل علي حل المشكلات التربوية . وقد

(1) احمد الخطيب ، الإدارة الجمعية دراست حديثة الطبعة الأولى 2001 مؤسسة حمادة للدراسات الجمعية والنشر والتوزيع ص 268

- تم تنظيم هذه الدراسة في اربعة اقسام مرتبطة بنموذج ادارة الجودة الشاملة : تطبيق نموذج (T.Q.M) في الصناعة والاعمال وفي المدارس ، واللغة ، استخدام صيغة بلاغية .
الجودة الشاملة يمكن استخلاص الاتي :-
- (1) توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والاجنبية الي اهمية تطبيق الجودة الشاملة في العمليات التعليمية .
 - (2) اكدت الدراسات والبحوث التي اجريت في مجال ادارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية علي الاستمرار في تطبيق هذا الاسلوب اداري لما له من فائدة تعود علي الجامعة والمجتمع علي حد سواء .
 - (3) ركزت معظم الدراسات السابقة في المجال علي واقع ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية
 - (4) استفاد الباحث من الدراسات السابقة للتعرف علي مجموعة من الجوانب منها المنهجية ، والادوات العلمية المستخدمة فيها ، والاساليب الاحصائية وطرق معالجة المعلومات والمراجع الاصلية في هذا المجال .
 - (5) جميع الدراسات السابقة تم تطبيقها علي مؤسسات تعليمية خارج السودان وركزت علي جامعات حكومية
 - (6) نظام ادارة الجودة الشاملة نظام اداري حديث ان معظم منظمات الاعمال القطاعين العام والخاص تتجه الي تطبيقه لتحقيقه الجودة في مخرجاتها سواء ان كانت سلع او خدمات.
 - (7) الجودة في مفهومها تعني اشباع المستهلك اشباعا كاملا وفقا لحاجاته وطلباته بالسعر والزمن الذي يحدده ،
بالاضافة الي ملاءمة المنتج للمعايير الموضوعه لذلك
 - (8) تطوير مفهوم الجودة الي فكر فلسفي جديد يعرف بادارة الجودة الشاملة فرضته طبيعة التحولات العالمية والمنافسة بين المنظمات⁽¹⁾ .

(1) احمد الخطيب - المرجع السابق ، ص 269